

**А.С. ТОКАРСЬКА**

канд. іст. наук, доц.

Львівський юридичний інститут МВС України

УДК 340.125:159.964.21

## ДО ПОСТАНОВКИ ПРОБЛЕМИ ПОДОЛАННЯ КОНФЛІКТОГЕННОЇ КОМУНІКАЦІЇ У ПРАВООХОРОННІЙ ПРАКТИЦІ

Виконаний аналіз умов створення конструктивного соціального діалогу працівників правоохоронних органів із населенням; визначенню складових правомірної комунікації та підстав для відповідальності за її порушення.

Рівень комунікативних порозумінь у професійній діяльності ОВС залежить від ступеня розвитку суспільних та правових відносин у державі. Міжособистісна поведінка членів суспільства формується на основі закону, що зримо впливає на соціально-психологічну зрілість особи, її правову свідомість. Так, демократичні суспільства продукують такий рівень "соціального характеру", як законотворчість, толерантність, конструктивізм, консенсус, порозуміння, недемократичні – навпаки агресію, ненависть, озлобленість. Наслідки останнього нам і належить долати у професійній діяльності правників, zdeформованого суспільства в цілому.

Загальний рівень комунікативної компетентності у суспільстві низький. Це цілком не стосується рівня загальної культури, хоча до певної міри зачіпає окремі її складові. До вироблення концептуальних засад вербально-невербального запобігання порушенням у правоохоронній діяльності спонукає сучасний комунікативний негативний досвід та незадовільна психоемоційна практика працівників цієї галузі.

На жаль, побиття затриманих, жорстоке поводження з ними, приниження, погрози, навіювання страху, скептицизм та зверхність у ставленні до особи, оголошення своїх вердиктів стало звичною практикою. Відповідальність за такі дії існує, проте статистика свідчить, що вона незначна. Покривання таких випадків було нормою у діяльності ОВС.

Тому мета дослідження полягає у проектуванні моделі професійної правничої комунікації, яка передбачає встановлення згоди та комунікативної раціональності, викликаних необхідністю розв'язання проблематичних непорозумінь у комунікативних діях та дискурсивному суб'єктному взаємозв'язку. Новизна аналізу пов'язана із динамікою концептуального бачення дискурсивного взаєморозуміння комунікантів у правничій галузі, що полягає у пошуку конструктивної форми фахової комунікації як ідеальної схеми порозуміння індивідуумів на підставі рівної спів відповідальності за дії гуманності та справедливості

Слова (лексичні відповідники), що викликають гострі емоційні реакції співрозмовників, називаються конфліктогенними. На думку Г. Золотухіна, це слова та дії (або без-

діяльність), що можуть призвести до конфліктів. Важливо при цьому *розрізняти слова*, які стали конфліктогенами ситуаційно, від тих, що є такими за змістом. Але так чи інакше, в них віддзеркалюються вчинки, помилки, тасмні та явні протиріччя, конфлікти [1, с.74].

У правничій літературі мало уваги приділено *протидії негативним проявам міжособистісної та групової комунікації в ОВС*<sup>1</sup>. Дослідники "людської комунікації" М. Бургун (М. Burgoon), Ф. Хансейкер (F. Hunsaker), Е. Давсон (E. Dawson), стверджують, що є різні стилі (унікнення, пристосування, боротьба), які особи або групи осіб застосовують у типових конфліктних ситуаціях. Проте способи запобігання неправомірній усній і документованій поведінці, а особливо права на захист від неправомірної комунікації не вивчені. Актуальність таких досліджень значається лише спорадично. Деякі напрацювання у даному питанні з'явилися у російських дослідників М. Голева, О. Матвєєвої, В. Колдіна та ін.

У курсі конфліктології російські дослідники лише вказують на негативні впливи, здійснювані на юриста: а) коли від нього вимагають прийняття незаконних рішень або переконують у вигідності їх; б) пропагують можливість і навіть неминучість неякісної праці, ігнорування інтересами громадян; страх перед злочинцями, заснований на тезі про всещілья "мафії" і неможливості боротьби з нею; в) нав'язують думку про непотрібність роботи юриста; г) юриста втягують у захист групових інтересів шляхом використання його можливостей; д) роботу юриста блокують грубістю, безпідставним прискіпуванням керівних осіб, інтригами оточення та ін. [2, с.188].

Ці причини породжують виникнення емоційного комунікативного наслідку у спілкуванні із затриманим чи підозрюваним. Існує обмаль досліджень, що стосуються правової та моральної відповідальності за емоційний стан допитуваного чи підозрюваного (коли і з чієї вини стаються суїциди, де знаходиться межа або комунікативні табу комунікації, яку не можна переступати; як виявити/встановити причину гострого реагування особи, що

<sup>1</sup> Зокрема, тут можна нагадати роботу: Небрат О.О. Деякі питання управління конфліктами в слідчій діяльності ОВС // Право і безпека. -2002. -№ 2. -С.105-109 та ін.

привела до непередбачуваної шкоди здоров'ю чи життю людини та інші). Переважно тему відповідальності за спілкування досліджують філософи або богослови, зрідка юристи.

В основі додержання норм комунікації – правове регулювання даного виду діяльності, правомірна поведінка працівників ОВС. За визначенням П.М. Рабіновича, “правомірна поведінка – це такі вчинки (діяння), які не суперечать приписам правових норм або основним принципам права певної держави”. Серед видів правомірної поведінки (за суб'єктами, за сферою суспільних відносин, за об'єктивною стороною, залежно від зафіксованості у законодавстві, залежно від ставлення держави до правомірної поведінки) автор розрізняє правомірну поведінку за формою зовнішнього прояву:

- фізична (діяльність) поведінка;
- вербальна (усна) комунікативна поведінка;
- письмова (документована) поведінка [3, с.69].

У всіх трьох видах поведінки часто непередбачуваними стають емоційні прояви. Емоційний – це той, “1) який виражає емоції, насичений ними, який викликає емоції. 2) Який легко збуджується, швидко реагує на що-небудь; нестриманий” [4, с.263]. Отже, здатність відчувати стан іншого, співпереживати з ним і запобігати негативним проявам та наслідкам неправомірних комунікативних дій повинні утвердитись як елемент професійної комунікативної безпеки.

Таким чином, суттєвим у розгляді даного питання і виправданням за схемою є аналіз *неправомірної поведінки працівників ОВС у її діяльній вимірі* або на комунікативному рівні.

Емоційна поведінка особи у вербальній/невербальній правовій комунікації підтверджується роллю комунікативного процесу: його призначенням бути не лише засобом обміну думками та констатації інформації, а насамперед засобом регулювання дій особи за власними підходами і розумінням.

Прояви емоційної поведінки як органічної функції міжособистісної комунікації виражені різноманітними видами об'єктивної та суб'єктивної модальності (реальність, імовірність, незадоволення, гостра потреба, протест, небезпечність та ін.). Вербальне і невербальне висловлювання є суб'єктно-особистісним актом як за формою, так і змістом. Цей зміст часто є визначальним щодо реакції слухача на почуте.

Вияв емоцій у комунікативному процесі, за оцінками психолінгвістів, може бути таких типів: 1) вплив особи на особу (інтерперсональна комунікація); 2) групи на групу (групова комунікація); наприклад, наказ міністерства або кількох відомств; 3) особи (групи) на широку аудиторію (масова комунікація); [5, с.39], а також 4) кількох осіб на одну (виховна або дізнавальна, слідча комунікація); 5) однієї особи на групу осіб (профілактична, роз'яснювальна, когнітивна комунікація); 6) широкої аудиторії на особу (суспільно-формувальна або стереотипно формувальна, провокаційно-підбурювальна тощо).

У правовій комунікативній поведінці працівників ОВС психологічний механізм впливу спрямований на заплановані перетворення у “полі смислу”, тобто спрямований на мету комунікативного процесу – пошук шляхів

*консенсусно-корелятивного впливу* на дії особи, а не конфліктогенного.

Розглянемо складові правомірної поведінки на рівні комунікації, яка запобігає емоційно-психологічним зривам комунікантів.

*Вербальна правомірна комунікативна поведінка* – це правила комунікації, в основу яких покладені права і свободи людини й громадянина, реалізація яких відбувається через посередництво нормативних лексичних засобів. *Невербальна правомірна комунікативна поведінка* – це сукупність правил і традицій, що регламентують ситуативні умови спілкування: фізичні дії і контакти комунікантів; міміку і жести, дистанцію, організацію простору для спілкування і т.п.

В основі диференціації правомірної комунікативної поведінки використовуватимемо також поняття *комунікативного табу, комунікативного імперативу, комунікативної дії*.

*Комунікативне табу* (tabu – полінез. «заборона») – загальне поняття, що об'єднує мовні, тематичні та контактні заборони на вживання окремих слів, словосполучень, мовних виразів, певних тем. Категоричні табу у національній культурі – це цензурна, ненормативна лексика. Комунікативне табу у правоохоронній діяльності повинно передбачати заборону на вживання інвективної лексики, заборонені теми (особисте життя, право на мовчання).

*Комунікативний імператив* – комунікативні дії, продиктовані нормами і традиціями спілкування у певній комунікативній ситуації Імперативи у комунікації регулюють певні ustalені норми (права і свободи спілкування) у виборі формул мовленнєвого етикету та комунікативних намірів (інтенцій). Іntenція – (лат. intentio «устремління, бажання») – комунікативний намір адресанта (осмислений чи інтуїтивний), який визначає внутрішню програму мовлення і спосіб її втілення.

У правоохоронній практиці консенсусно-корелятивний тип комунікативної діяльності повинен будуватися на основі *комунікативної рівноваги*. При її порушенні відбувається зміщення комунікативної активності у зв'язку з необхідністю або бажанням 1) виконати професійний обов'язок і добути потрібну інформацію при небажанні комуніканта іти на контакт; 2) переконати його у необхідності іти на контакт; 3) змінити комунікативну ситуацію із негативною на нейтральну або позитивну; 4) змінити тему спілкування; 5) висловити недовіру до свого комунікатора. У випадку порушення комунікативної рівноваги виникає конфліктна ситуація, з'являються погрози із використанням обценної (інвективної) лексики, що набуває ознак порушення комунікації.

Інвектива – “гострий виступ проти кого-небудь, гостре обвинувачення”. Конфліктний тип комунікації може призводити до стану розвитку афективної комунікативної дії: психоемоційний стан у такому випадку через надмірну збудженість набуває непередбачуваного характеру і може бути *цілеспрямованим* (з метою вийти переможцем із комунікативної ситуації, викликати співчуття чи підтримку) і *несвідомий* (викликаний стресом, незвичною проблемною ситуацією).

Психологічні травми, завдані конфліктогенною комунікацією, із допомогою словесних образів із негативним

змістом позначаються на фізичному стані особи руйнується генетичний код людини і відповідно – робота всього людського організму. Психологічні травми, за висновком вчених, завдані комунікативними діями, співвідносять із появою мовної агресії, мовного насилля, “шизосеміозису”, мовного маніпулювання (В.І. Жельвіс, І.Ф. Бублик, Е.Ю. Булігіна, Т.І. Стексова, Б.Я. Шарифулін, Е.І. Шейгал, Н.Е. Булгакова, Г.Г. Гусейнов, А.П. Сквородников, О.Ю. Сулова, О.М. Бикова, Б.І. Осипов, В.І. Свинцов та ін.).

Комунікативна нестриманість і безвідповідальне вживання оцінної лексики призводить до грубих порушень прав людини, правової і моральної безвідповідальності за стан особи.

Проблема диференціації інвективів сягає, перш за все, лінгвістичної сфери і нечіткості визначення багатьох термінів та офіційних коментарів до них. Це базові терміни *образ*, *непристоїна форма*, *честь*, *гідність*, про що неодноразово зазначають юристи. Дослідники конфліктів (Н.Д. Голєв, Т.В. Чернишова, І.А. Горелова) зауважують, що наявність правових норм передбачає відповідальність автора інвективів за їх застосування і санкції за їх порушення. Все це дозволяє “висунути передбачення про можливість прирівнювання мовленнєвих дій, які входять у юрисдикцію законів, до діянь інших різноманітних типів, які ведуть до необхідності юридичного втручання. Порушення етичних і правових норм, які виникають при цьому, має з таких позицій ознаки правопорушень інших, традиційних, типів” [5, с.1-8]. Однак досі не вивченим є розрізнення образливої лексики у правоохоронній діяльності. На нашу думку, шкала поділу *інвективної лексики* повинна бути побудована на основі контрольованих *емоційно-експресивних реакцій реципієнтів* (юристів і неюристів), а також на основі *семантичного диференціала* лексем, які на побутовому рівні (а не лише на підставі словників) часто розширюють своє значення, набуваючи у мовленні різних семантичних відтінків висловлювання. Психосемантичне дослідження структури індивідуальної свідомості навіть на побутовому рівні дає підстави здійснити оцінку способів мовного впливу на свідому і підсвідому структуру поведінки індивіда.

Результати нашого дослідження оброблялися за програмою факторного аналізу з метою виявлення тенденцій, які позначають основні характеристики висловлень та їх сприйняття. “Розширення семантики ґрунтується на тому, що в кожній життєвій ситуації, особливо у травмуючій, людина бере участь не якою-небудь стороною своєї особистості, а всім своїм “Я”, хоч при цьому може деформуватися той чи інший особистісний компонент (самооцінка, потреба, особистісний смисл, рівень домагань тощо). Саме тому в практичній роботі з людиною доцільно виходити не з деформованого особистісного компонента, а з усєї цілісності людського “Я”, насамперед з найзагальніших, глобальних позицій, що співвідносять конкретну особу зі світом. Із світом не в його одиничній сформованій даності (ситуація, конфлікт, переживання), а із світом як всесвітнім, безкінечним у часі, просторі й у всіх своїх виявах” [6, с.16-20].

Для розрізнення інвективної лексики потрібна її оцінка з точки зору правової нормативності, законності/незаконності використання. Для цього введемо такі базові поняття, як *ступінь вияву інвективності* (СВІ);

*комунікативна інтенція* (намір) як компонент правопорушення – *умисел* (КП); *засоби мовлення як основа семантичного диференціала* (СД); *емоційно-експресивні реакції* (ЕЕР); *реальне функціонування інвективних слів в узусі* (РУ). Звідси, формула ступеня вияву інвективності набуває вигляду: СВІ=КП+СД+РУ+ЕЕР;

Якщо СВІ поєднує всі чотири компоненти, то в комунікації виявляється використання інвектив *високого* рівня; якщо сягає трьох компонентів – то це вияв інвективності *середнього* рівня, і менше двох – *низького* рівня інвективності. Всі групи об'єднані спільною ознакою: взаємодією суб'єктивних і об'єктивних факторів; наявністю контекстуальної негативної семантики, дискурсу. Різниця між лексемами трьох груп полягає у неоднаковій афективності, різній стереотипності оцінок. За твердженням О. Вольфа, у світлі оцінок діє не істинність щодо об'єктивного світу, а істинність відносно концептуального світу учасників акту комунікації [7, с.203].

Якщо, згідно з Н.Д. Голєвим, інвективне значення виникає лише у чітко визначеному вживанні, то слід встановити значення “спеціально спрямованого вживання”. Воно, на нашу думку, полягає у цілеспрямованому застосуванні до конкретної особи, є “викликом” суспільній моралі, спричиняє приниження людини та сприймається нею як образа. Щодо нецензурної лексики, робимо висновок, що вона належить до першого рівня інвективності – високого ступеня інвективності і повинна передбачати не лише дисциплінарну відповідальність. Якщо мова йде про комунікативну неправомірну поведінку працівника ОВС, то правові норми із урахуванням найвищого рівня вияву інвективності у даному випадку повинні передбачати його відповідальність.

Окремий пласт засобів комунікації – це загальнозживані слова, які, потрапляючи у специфічний емоційно насичений контекст, викликають негативні емоційно-експресивні реакції. Визначення ступеня їх інвективності і є підставою для встановлення рівня відповідальності за створення конфліктної комунікації. На підставі диференціації оціненості таку лексику (поза контекстом) можна кваліфікувати щонайменше у трьох рівнях: 1) *високий* (в) рівень інвективності; 2) *середній* (с) рівень інвективності; 3) *низький* (н) рівень інвективності. До першої групи відносимо всю наявну нецензурну, лайливу, жаргонну, принизливу лексику. Це найбільша за інвективністю група, яка у кожному контексті має яскраво виражену значну негативну експресію; друга група – об'єднує лексику, семантичний компонент якої містить ефективні оцінки суб'єкта, оцінний елемент яких тягне за собою правові наслідки; третя група – це лексика з модальністю, що містить незначний рівень оціненості. Наведемо конкретні приклади, де *в* – високий рівень інвективності, *с* – високий рівень інвективності, *н* – високий рівень інвективності: *актор* (вс), *акторка* (вс), *акторствувати* (вс), *актриса* (вс), *алкоголік* (в), *алкоголічка* (в), *алогічний* (в), *алхімія* (в), *альтруїст* (н), *альфонс* (в), *амба* (вс), *амбітність* (н), *амбіційний* (с), *амбіційність* (с), *амбіція* (с), *амеба* (в), *американізований* (вс), *аморфний* (с), *анекдотичний* (вс), *анекдот* (с), *анемічний* (вс), *анемічність* (вс), *анемія* (вс), *аномалістичний* (вс), *анонімник* (вс), *антагоніст* (вс), *антагоністичний* (с), *антигерой* (в), *антигуманістичний* (вс), *антидемократизм* (вс), *антидемократичний* (вс), *анти-*

моній (в) (фр. *розводити антимонії* (вс)), *антиморальний (вс), антинародний (вс)*.

Зауважимо, що ступінь вияву образи найвиразніше може бути засвідчений у контексті. Однак, щоб уникнути суб'єктивізму в оцінках порушених особою прав, треба продовжити теоретико-юридичні дослідження проблем конфліктогенності у комунікативної діяльності правників. Розробленість підходів до оцінок неправомірної вербальної діяльності забезпечить, на наш погляд, унормування юридичної практики, створення прецедентної бази, лінгвістичних довідкових джерел прикладного характеру. Таким чином, можуть бути чітко окреслені межі комунікативних табу та імперативів, що будуть спрямовані на вдосконалення комунікативної практики ОВС.

#### ЛІТЕРАТУРА

1. Золотухін Г. Слово як конфліктоген // Соціальна психологія. –2004. –№ 1. –С.72–86.

2. Жалинский А.Э. Профессиональная деятельность юриста. Введение в специальность: Учебное пособие. – М.: Изд-во БЕК, 1997. –330 с.

3. Рабінович П.С. Права людини та їх юридичне забезпечення. –К.: НМК ВО, 1992. –99 с.

4. Великий тлумачний словник української мови /Укл. і голов. ред. В.Т. Бусел. –К.: Ірпінь: ВТФ “Перун”, 2003.

5. Голев Н.Д. Правовое регулирование речевых конфликтов и юрислингвистическая экспертиза конфликтных текстов // Юрислингвистика. 3: Проблемы юрислингвистической экспертизы: Межвуз. сб. науч. трудов. – Барнаул, 2002. –С.1–8.

6. Бондаренко О.Ф. Аналіз недирективного висловлювання // Мовознавство. –1990. –№ 5. –С.16–20.

7. Human Communication /Michael Burgoon, Frank Hunsaker, Edwin j. Dawson. –Thousand Oaks, London, New Delhi, 1994. –376 p.

*Надійшла до редколегії 10.03.2005*

#### ТОКАРСКАЯ А.С. К ПОСТАНОВКЕ ПРОБЛЕМЫ ПРЕОДОЛЕНИЯ КОНФЛИКТОГЕННОЙ КОММУНИКАЦИИ В ПРАВООХРАНИТЕЛЬНОЙ ПРАКТИКЕ

Выполнен анализ условий создания конструктивного социального диалога представителей правоохранительных органов с населением; определению составляющих правомерной/неправомерной коммуникации и оснований для ответственности за ее нарушение.

\*\*\*

#### TOKARSKAJA A.S. TO STATEMENT OF PROBLEM OVERCOMING CONFLICT OF THE COMMUNICATIONS IN LAW-ENFORCEMENT PRACTICE

The analysis of conditions of creation of constructive social dialogue of representatives of law enforcement organs with the population is executed; definition making lawful/wrongful communications and the bases for the responsibility for its infringement.

#### **Національним університетом внутрішніх справ заплановані**

#### **до проведення міжнародні науково-практичні конференції:**

**13 жовтня 2005 р.** - «Реформування поліції в Центральній та Східній Європі» з докладами «Реформа поліції у Європі та Україні: плани, загальні напрями» (П. Хоббінг, О. Поволоцький, Д. Бергманс, О. Тягло, П. Цимбал); *Реформа МВС України, судова реформа: принципи, норми, стандарти* (К. Іонеску, І. Зозуля, А. Сергеев, В. Гуменюк); «Імідж правоохоронця: права людини, процесуальні реформи, освіта» (В. Венедіктов, В. Соболєв, П. Цимбал, О. Проневич); «Міжнародне співробітництво в сфері діяльності правоохоронних органів» (П. Хоббінг, О. Теличкін, О. Нікітенко). Проводиться за участю Женевського центру демократичного контролю за збройними силами.

**28-29 жовтня 2005 р.** - «Економічна безпека держави: стан, проблеми, напрямки зміцнення» з докладами «Теоретичні засади економічної безпеки» (В. Венедіктов); «Шахрайство з кредитними картками» (В. Величко), «Фінансові джерела формування тіньових оборотів в економіці України» (В. Глущенко); «Аспекти взаємодії тіньової економіки та організованої злочинності» (Н. Войнович); «Противодействия экономическим преступлениям в банковской сфере» (Н. Новикова); «Використання конфліктологічного підходу в рамках теорії економічної безпеки» (О. Головченко); «Інноваційний напрям зміцнення економічної безпеки України» (Є. Ковальов); «Рента порівняльних вигод як засіб протидії експортно-імпортним правопорушенням» (В. Духов); «Превентивні заходи – основа успішності проведення земельної реформи» (М. Садиков); «Методологічні підходи до організації служби економічної безпеки на підприємстві» (А. Пекін); «Вплив тіньової економіки на інвестиційну привабливість країни» (О. Балко); «Актуальність формування професійної етики у працівників ДСБЕЗ» (А. Ключко); «Фактори економічної безпеки регіону» (О. Варфоломієва); «Проблеми забезпечення економічної безпеки на залізничному транспорті» (Т. Тимофєєва); «Вивчення проблем боротьби з економічною злочинністю як однієї з напрямків забезпечення економічної безпеки» (Г. Волкова); «Американський досвід кримінально-правової протидії новим злочинам в економічній сфері» (А. Савченко); «Економічна безпека підприємства як успішна складова сучасного бізнесу» (В. Морозюк) та інші.